

2019年3月26日

お客様各位

TOHOシネマズ株式会社
代表取締役社長 瀬田一彦

お客様情報を記載した書類の紛失に関するお知らせ

この度、弊社でお客様情報を記載した書類を紛失するという事態が発生いたしました。

下記のとおり、紛失した書類は、いずれも誤って廃棄処分されたものと考えられ、お客様情報の外部への漏えいは確認されておりません。弊社では、このような事態を招いたことを重く受け止め、再発防止に努めて参ります。

なお、該当のお客様には、本日、個別にご報告の書面をお送りしております。

記

1. 概要及び経緯

TOHOシネマズ梅田において管理していた、シネマイレージカード会員様のご鑑賞履歴やご住所等の情報の変更処理を行うための社内書類316枚（以下「本件書類」といいます。）の紛失が判明いたしました。紛失したのは、2018年3月1日から2018年9月30日までの間に、同劇場でお客様からのお申し出を受けた変更依頼に関する書類です。

弊社のマニュアルでは、本件書類は、変更作業の完了後、劇場内の金庫室に一定期間保管したのちに、廃棄するものと定めており、本件書類につきましては、本年3月に弊社内にて裁断処理後に廃棄することとなっております。

ところが、本年3月8日に、廃棄のために本件書類の所在を確認したところ、同劇場の金庫室内に保管されていないことがわかり、書類の紛失が判明いたしました。

その後の調査の結果、本件書類が昨年9月3日までは同劇場に保管されていたこと、その後に本件書類を保管していたファイルが劇場外に持ち出された形跡がないことが確認されましたので、劇場内では通常は保管期間を経過した重要書類を劇場内のシュレッダーですべて裁断したうえで廃棄しておりますことから、本件書類についても本来は保管期間中であつたにもかかわらず誤って劇場内にて、裁断のうえ廃棄してしまったものと考えております。

しかしながら、弊社では、劇場内にて裁断のうえ廃棄した書類の種類や内容を記録上確認できないことから、個人情報の紛失事案として、3月22日に個人情報保護委員会に報告しております。

2. 本件書類に記載されていたお客様情報

弊社シネマイレージ会員担当部署に保管されていた依頼票の写しと照合した結果、本件書類のうち307枚は、シネマイレージカードの会員番号、会員様のご氏名及び鑑賞履歴のみ記載された書面であったことが確認されています。それ以外に、お申し出のあった変更内容によって、会員番号とご氏名のほか、住所や電話番号等を含むものがございましたので、該当するお客様には、個別にご連絡を差し上げております。

なお、上記のとおり、本件書類は誤って廃棄処分されたものと考えられ、本件書類に記載されていたお客様情報の外部への漏えいは確認されておりません。

以上